



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## แนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคใน

### กรุงเทพมหานคร

อลงกรณ์ จานุสรณ์, ดร.วีระ วีระโสภณ

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,  
e-mail : mankungza\_ha@hotmail.com

อาจารย์สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,  
e-mail : weera.we@ssru.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานครในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีประชากรตัวอย่างเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการด้านโรงแรม คณาจารย์ ผู้บริหาร พนักงาน ฯลฯ จำนวน 5 คน ได้แก่ ดร.ศุภศักดิ์ เงามประเสริฐวงศ์ (กรรมการผู้จัดการโรงแรมไวสลิย์สลิสม), นางสาว กมลวรรณ (พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมสวนสุนันทา), นาย ปัญญาพัฒน์ อยู่สมบูรณ์ (ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเฮียเตอร์ เรสซิเดนซ์), นางสาว ศรีกัญญา บนสันเทีย (พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบอสโซเทลอินท์), นางสาว ปัญญารสชลวิจิต (ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเลม่อนที)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยนำเนื้อหาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ (Content Analysis) เพื่อพิจารณาความพร้อมในการจัดการด้านงานบริการโรงแรมและวิเคราะห์เพื่อให้เกิดแนวทางการพัฒนาด้านการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่าแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานครนั้น ทางผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานบริการด้านโรงแรมจะต้องมีการวางแผนการดำเนินงานและมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอโดยนำข้อคิดเห็นจากผู้เข้าพามาเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงหรือพัฒนาโรงแรมให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

คำสำคัญ – มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, โรงแรมบูทีค, คุณภาพการบริการ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## The development of management and service quality of boutique hotels in Bangkok

Arongkorn Janusorn, Weera Weerasophon

Branch Tourism Industry and Hospitality Management under the Faculty of Humanities and Social Sciences,  
Suan Sunandha Rajabhat University, Tel , 096-983-7888 , E-mail : mankungza\_ha@hotmail.com

Branch Tourism Industry and Hospitality Management under the Faculty of Humanities and Social Sciences,  
Suan Sunandha Rajabhat University, Tel 02-1601548, e-mail : weera.we@ssru.ac.th

### Abstract

The research aimed to study the management and the quality of services of Bangkok Boutique Hotels in the form of qualitative research. The sample population were 5 people who were involved in hotel services. They were Dr. Supasak Shadowprasertwong. (Managing Director, Weisley Hotel Silom) , Ms. kamonwan (receptionist suan sunandha hotel) , Mr. Panya patoomsomboon (reception manager, theater residence) , Ms. Srikanya BonSantia (receptionist, Bossotel Inn) , Ms. Panchayon Chonlichit (Front Office Manager, Lemontea Hotel).The researcher provided in-depth interviews. The content was analyzed to determine the readiness of the hotel management to develop the management and the service quality of boutique hotels in Bangkok. The results showed that the hotels and those involved in hotel services needed to plan their operations and had meetings regularly. Besides, the guest's comments should be taken to improve on develop the efficiency of the hotels as much as possible.

**Keywords** – Suan Sunandha Rajabhat University, Boutique Hotel, service quality



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจัดได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีขนาดใหญ่และเติบโตอย่างรวดเร็วโดย อุตสาหกรรมนี้เกิดจากการร่วมมือของหลากหลายธุรกิจ เช่น ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจนำเที่ยว และธุรกิจที่พักแรม เป็นต้น ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทต่อเศรษฐกิจ ของทุกประเทศทั่วโลกเนื่องจากสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศค่อนข้างมหาศาล อีกทั้งยังสามารถสร้างงาน สร้างอาชีพ ให้กับประชากรของประเทศอย่างทั่วถึงอีกด้วย (ฐิรัชญา มณีเนตร, 2553: 1-10) รายได้หลักของอุตสาหกรรมโรงแรม คือ การให้บริการห้องพักแก่ลูกค้า โดยปัจจุบันการเดินทางท่องเที่ยวมีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวและมีการค้างคืนเพื่อใช้บริการห้องพักของโรงแรมมากขึ้นด้วย ดังนั้นห้องพักซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของโรงแรมจึงมีความสำคัญต่อการสร้าง ความพึงพอใจ และความประทับใจของลูกค้า ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการห้องพักของโรงแรมซ้ำอีกครั้ง ใน ปัจจุบันสถานที่พักแรมต่างๆ มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ตลอดจนมีการพัฒนาศักยภาพอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ผู้ประกอบการโรงแรมควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการและวิเคราะห์แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงใน วงการห้องพักของโรงแรม เพื่อให้บริการของตนมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพราคาไม่แพงที่สำคัญควรสร้าง ห้องพักให้มีความน่าอยู่สะดวกสบายและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุดและคุณภาพการ ให้บริการก็จัดเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงแรมอีกด้วยดังนั้นคุณภาพของการบริการ ถือเป็นอาวุธสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เพราะนอกจากจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแล้ว ทำให้ลูกค้ายินดีที่จะจ่ายมากขึ้นเพื่อแลกกับบริการที่เหนือกว่า ยังเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อ โรงแรมเพราะความภักดีเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการซื้อซ้ำและอาจทำให้เกิดการซื้อเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็น เครื่องมือสำคัญในการโฆษณาให้ลูกค้าใหม่ๆ เข้ามาใช้บริการด้วยการบอกต่อ

จากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นผู้จัดทำได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการจึงสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานครและได้ดำเนินงานด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องในแผนกห้องพักและการให้บริการรวมถึงขั้นตอนในการปฏิบัติหน้าที่คุณสมบัติของการบริการที่ดีและการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะได้ข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากการศึกษานำไปพัฒนาเป็นแนวทางทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

## การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง“แนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของสถานที่ที่ทำการวิจัยในครั้งนี้อีกด้วยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาโดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและควรนำมาพิจารณาดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สโตนเนอร์ (Stoner, 1978:32) กล่าวว่า วิวัฒนาการตามแนวคิดหลักหรือแนวคิดที่สำคัญทางการจัดการที่เกิดขึ้นและผ่านมา 3 ยุค ได้แก่ ยุคแนวความคิดทางการจัดการสมัยดั้งเดิม ยุคแนวความคิดทางการจัดการแนวพฤติกรรมศาสตร์ และยุคแนวความคิดทางการจัดการเชิง ปริมาณ วิวัฒนาการของแนวคิดทางการจัดการที่สำคัญจะนำเสนอถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาต่างๆ และแนวความคิดทางการจัดการซึ่งถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในยุคนั้นๆ และผลกระทบ ซึ่งมีผลต่อการออกแบบโครงสร้างขององค์การอันเป็นผลทำให้เกิดเป็นสภาวะการณ์ ขององค์การที่มีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ขึ้นตามมา

กริฟฟิน (Griffin, 1999, p.36) กล่าวว่า ทฤษฎีการจัดการ หมายถึง กรอบแนวความคิด ความรู้และการกำหนดแนวทางในการจัดองค์การรวมทั้งเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ติน ปรัชญพฤทธิ (2538, หน้า 10) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของทฤษฎีองค์การ คือ การมุ่งที่จะ พรรณนาอธิบาย และพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างปรากฏการณ์หรือพฤติกรรม โดยชี้ให้เห็นถึง ส่วนประกอบหรือตัวแปรของการศึกษาในองค์การนั้นๆ

## 2. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543: 20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการ กระบวนกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและแตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยการบริการจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539 : หน่วยที่ 1-7 ) ให้ความหมายของระบบบริการ (Service Systems) หมายถึง การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่าง ๆ ในอันที่จะให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่ จะเน้นความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการดังกล่าว

## 3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิลลิสท์ ทรยางกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดี พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

พิณ ทองพูน (2529) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุ และด้านจิตใจ

หลุย จำปาเทศ (2533) ความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานครที่ใช้รูปแบบการวิจัยแบบเชิงคุณภาพวิธี ประกอบด้วย การวิจัยเอกสารและวิจัยเชิงคุณภาพแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นลักษณะวิจัยเชิงสำรวจซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินวิจัยดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับงานวิจัย



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ประวัติความเป็นมาของโรงแรมในไทย และสากล กระบวนการจัดการ และคุณภาพการบริการ เป็นต้น
2. นำข้อมูลเอกสารต่างๆ มาสังเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัย
3. สรุปผลการสังเคราะห์เอกสารเพื่อใช้ในการดำเนินการวิจัยขั้นต่อไป
4. นำร่างเอกสารแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานครที่ได้จากการสังเคราะห์เข้าร่วมประชุมสนทนากลุ่มต่อบุคคลกรหรืออาจารย์ในสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเพื่อหาข้อเสนอแนะและแนวทางอื่นๆเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 2 สํารวจองค์ประกอบของแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการ บริการของ โรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานคร

1. ศึกษาข้อมูลเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การพัฒนาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการ ดำเนินงานวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ ลักษณะแบบเปิด ทั้งนี้ประเด็น ข้อ สัมภาษณ์และเนื้อหาเป็นชุดเดียวกันเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของ โรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานคร
2. ประชากร ประชากรคือผู้ที่มีส่วนในการบริหารจัดการในโรงแรมบูทีค ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงาน บริการ ส่วนหน้า และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวน 10 คน โดยผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสัมภาษณ์เชิงลึก
3. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และจัดทำเอกสาร ประกอบการสนทนากลุ่ม หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแจกแบบสัมภาษณ์เชิงลึก
4. ผู้วิจัยจัดการประชุมอภิปรายกลุ่มในเรื่อง โดยใช้วิธีการประชุมระดมสมอง (Brainstorming) จาก บรรดาผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์ในสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคใน กรุงเทพมหานครจำนวน 5 คน ซึ่งมีความสำคัญต่อการจัดการและกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทาได้เข้าประชุมระดมสมองร่วมกันเพื่อที่จะหาแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการ ของโรงแรมบูทีคในกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

ขั้นตอนที่3นำเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมใน กรุงเทพมหานคร

- 3.3.1 เมื่อได้ผลจากการประชุมระดมสมองแล้วนำมาสรุปผลและเขียนเป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมบูทีคในกรุงเทพมหานคร

### ผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของ โรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานครผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิง คุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแผนกต่างๆ ในงานบริการ ด้านโรงแรม



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับแผนกต่างๆในงานบริการด้านโรงแรมจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับแผนกต่างๆในงานบริการด้านโรงแรม จำนวน 5 ท่าน เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

โดยจำแนกข้อมูลตามกรอบแนวคิดของการวิจัยแล้วจัดเป็นหัวข้อ หรือประเด็นเพื่อให้เห็นแนวคิดของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบริการด้านโรงแรม พร้อมรวบรวมความคิดเห็นที่เห็นพร้อมทั้งข้อดีและความเห็นที่แตกต่างตามประเด็นที่กำหนดพร้อมใส่รายละเอียดสนับสนุนประเด็นความคิดเห็นดังกล่าว และขั้นสุดท้ายผู้วิจัยได้ทบทวนคำตอบที่ได้เพื่อตอบข้อคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ปรากฏดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์คนที่ 1 ดร.ศุภศักดิ์ เภาประเสริฐวงศ์ (กรรมการผู้จัดการโรงแรมไวสลิย์สลิสม)

1. พนักงานต้อนรับเปรียบเสมือนเพื่อนคู่คิดมิตรคู่กายของลูกค้าดูแลลูกค้าแก้ไขปัญหาและให้ความรู้ที่ถูกต้องกับลูกค้า (ด้านข้อมูลการท่องเที่ยว) พนักงานต้องใส่ใจและจดจำความต้องการเฉพาะของลูกค้ารวมถึงมีการประสานงานกันที่ถูกต้อง

2. ความน่าเชื่อถือจะบังเกิดขึ้นได้ คือ พนักงานจะต้องมีความตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์สุจริต มีความยุติธรรม

3. เรามีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความต้องการของลูกค้าว่าบริการภายในโรงแรมของเราในภาพรวมมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

4.1. สร้างความประทับใจเมื่อลูกค้า Check in-Welcome drink

4.2. สนใจปัญหาต่างๆอย่างจริงจัง

5. การวางแผนนโยบายจะมีการจัดทำและปรับปรุงทุกๆ 1 ปี โดยใช้ลูกค้า Customer Center เน้นความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญโดยใช้ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจากการวิเคราะห์ ภายใน/ภายนอก SWOT Analysis มาจัดทำแผนและนโยบายประจำปี

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์คนที่ 2 นางสาว กมลวรรณ (พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมสวนสุนันทา)

1.1. ด้านการแต่งกายของพนักงาน (ให้สร้างความเป็นเอกลักษณ์)

1.2. ตรวจสอบอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกก่อนส่งลูกค้าเข้าพัก

1.3. หาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยเข้ามาบริการลูกค้า

2. พนักงานต้องให้ข้อมูลที่ชัดเจนกับผู้เข้าพัก โดยเฉพาะในส่วนที่พนักงานต้อนรับทางโรงแรมควรมีการจัดอบรมและแนะนำพนักงานที่เข้ามาใหม่ รวมถึงพนักงานเก่าให้ทราบถึงสินค้าและบริการที่มีอยู่ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับนักท่องเที่ยว

3. ปรับปรุงการใช้บริการด้าน Call Center ที่ลูกค้ามักจะนึกถึงเป็นอันดับแรก หากเกิดปัญหาอะไรขึ้น Call Center ทุกคนควรจะเข้าใจทุกบริการที่มีอย่างชัดเจนและสามารถสื่อสารออกไปเพื่อแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างเร็วที่สุด





การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

4. สร้างความมั่นใจว่าทุกครั้งที่มีการจองห้องพักกับทางโรงแรม จะไม่มีการพลาดตามวันและเวลาที่จอง จะไม่มีการหลุด booking ต้องสร้างความมั่นใจว่าต้องได้ห้องพักอย่างแน่นอน

5. ทางโรงแรมมีการจัดทำแผนนโยบายองค์กรทุกปีโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการภายในโรงแรมเป็นหลัก

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์คนที่ 3 นาย ปัญญาพัฒน์ อยู่สมบุญ (ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเฮียเตอร์ เรสซิเดนซ์)

1. การแสดงความคิดเห็นในเรื่องแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในการบริการในสถานประกอบการในธุรกิจโรงแรม

1.1. ในขั้นตอนแรกของงานบริการพนักงานทุกท่านในแต่ละแผนกจะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม SOP (Standard Operation Procedure) ซึ่งจะระบุขั้นตอนในการทำงานอย่างเป็นระบบ

1.2. การนำเทคโนโลยีข่าวสารทั้งภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากยิ่งขึ้น

1.3. รวมทั้งมีการสอบถามความต้องการของลูกค้าในช่วงระยะเวลาที่ลูกค้าพักในโรงแรมหรือในเวลาที่ลูกค้าออกจากที่พักในโรงแรม (GUEST COMMENT AND COMPLAINT)

2. การบริการให้มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการคือการมีความจริงใจให้ข้อมูลที่เป็นความจริงของโรงแรมกับลูกค้าในส่วนห้องพักและในส่วนของ FACILITIES อื่นๆ รวมทั้งมีการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าให้ได้มากที่สุด

3.1. ในการแจ้งเส้นทางเดินทางให้กับลูกค้าพร้อมกับเวลาเปิดปิดของสถานที่นั้น

3.2. โดยปกติผู้เข้าพักต่อหนึ่งห้องจะอยู่ที่สองท่านในกรณีที่ลูกค้ามากกว่านั้นต้องนำเสนอในส่วนของ EXTRA BED WITH CHARGE หรือ BABY COT WITHOUT CHARGE

4. การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการเช่นอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆในห้องพักมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างดี รวมทั้งได้มีชี้แจงให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับเช่นมี FIRE EXIT ติดอยู่ในพื้นที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ มีพนักงานทำงานตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อให้ลูกค้าสามารถประสานงานในเรื่องต่างๆ ได้

5. การบริการจำเป็นต้องมีการช่วยเหลือแขกในสถานการณ์ที่สุดิวสัย กรณีเช่นแขกนั่งรถ WHEEL CHAIR ทางโรงแรมต้องให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ หรือแขกไม่สามารถที่จะสื่อสารในภาษาได้จำเป็นต้องประสานงานให้ลูกค้าเพื่อเพิ่มความประทับใจให้แก่ลูกค้า

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์คนที่ 4 นางสาว ศรีกัญญา บนสันเทียะ (พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบอสโซเทลอินท์)

1. พนักงานต้องใส่ใจลูกค้าและพร้อมให้การบริการอย่างเต็มใจสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องและทันเวลา

2. การจะสร้างความน่าเชื่อถือให้ลูกค้านั้นพนักงานทุกคนและแผนกอื่นๆภายในโรงแรมจะต้องมีความซื่อสัตย์ เช่น เก็บของหายได้สามารถนำคืนลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว จะช่วยสร้างความประทับใจและความน่าเชื่อถือให้แก่โรงแรมมากยิ่งขึ้น



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3. พนักงานทุกคนต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและทันถ่วงที เช่น การนำลูกค้าส่งโรงพยาบาล หากลูกค้าเกิดการเจ็บป่วย ฯลฯ ลูกค้าจะสัมผัสได้ว่าโรงแรมมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือตลอดเวลาโดยที่ลูกค้าเข้าพักในโรงแรมของเราแล้วจะต้องรู้สึกผ่อนคลายและรู้สึกปลอดภัย
4. การสร้างความมั่นใจให้ลูกค้านั้นทางโรงแรมจะต้องมีการพูดคุยและวางแผนการดำเนินงานต่างๆ กับทุกภาคส่วนในหน้าที่ต่างๆ ของโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายรักษาความปลอดภัย หรือ ฝ่ายการให้ข้อมูลกับลูกค้าเพื่อจะได้มีการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและรวดเร็ว
5. การวางแผนนโยบายของโรงแรมทางโรงแรมมีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจจากผู้เข้าพัก พร้อมทั้งมีกล่องแสดงความคิดเห็นและมีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อให้พนักงานทุกแผนกได้แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อวางนโยบายและปรับปรุง

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์คนที่ 5 นางสาว ปัญญรส ชลวิจิต (ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเลมอน ที)

1. รักษาคุณค่าของตราสินค้า ให้อยู่ในระดับมาตรฐานการให้บริการ เมื่อลูกค้ากล่าวถึงชื่อโรงแรม จะต้องนึกถึงเรื่องคุณภาพการบริการและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับ ง่ายต่อการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์กระบวนการให้บริการรวมทั้งข้อมูลต่างๆ นำมาพิจารณาจัดทำ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. มีการตรวจสอบและแจ้งข้อมูลที่ลูกค้า reviews มาจากด้านต่างๆ พร้อมทั้งให้พนักงานแสดงความคิดเห็นร่วมกันในการที่จะรักษาระดับการให้บริการ ให้มีคุณภาพมีการเปลี่ยนแปลงไปตามการให้บริการ ที่เปลี่ยนแปลงไป
3. ให้พนักงานทุกคนทราบถึงคุณภาพบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และให้พนักงานสนองตอบความต้องการของลูกค้าด้วยความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการ อีกทั้งมีความกระตือรือร้นที่จัดการกับการร้องขอของลูกค้าได้ในทันทีและรวดเร็ว เช่น พนักงานต้องบอกลูกค้าชัดเจนว่าสามารถให้บริการได้เมื่อใด , พนักงานพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที
4. เพิ่มทักษะในงานบริการและความรู้ในด้านต่างๆ ตลอดจนด้านความปลอดภัย รวมถึงความเสี่ยงในแง่มุมมองต่างๆ ในกับพนักงาน เน้นเรื่องการแสดงออกให้ลูกค้ามีความรู้สึกมั่นใจในการได้รับการบริการและรู้สึกถึงความปลอดภัย เมื่อเข้ามาใช้บริการในโรงแรม
5. ตั้งเป้าหมายในการปรับปรุงงานที่ต้องการซึ่งมีค่าดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน (Hpi) ว่ามีค่าเท่าไร โดยการเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการหรือนำการเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่นและพิจารณาว่า จะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

### สรุปอภิปรายผล

แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของโรงแรมนั้น พนักงานต้องใส่ใจลูกค้าและพร้อมให้บริการอย่างเต็มใจสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง





การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ  
ของโรงแรมเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการนั้น

ความน่าเชื่อถือจะบังเกิดขึ้นได้คือ

1. ต้องที่ความตรง เช่น ความตรงต่อเวลาในการบริการ
2. ต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต เช่น ของหายได้คืน, ไม่ Over Charge
3. ต้องมีความยุติธรรม

ดร.ศุภศักดิ์ เงามประเสริฐวงศ์

(กรรมการผู้จัดการโรงแรมไวสลิย์สลิสม)

แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า  
เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นของโรงแรมนั้นควรปรับปรุงการใช้บริการด้าน Call Center ที่ลูกค้า  
มักจะนึกถึงเป็นอันดับแรก หากเกิดปัญหาอะไรขึ้น Call Center ทุกคนควรจะเข้าใจทุกบริการที่มีอย่างชัดเจน  
และสามารถสื่อสารออกไปเพื่อแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างเร็วที่สุด นางสาว กมลวรรณ  
(พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมสวนสุนันทา)

แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ของโรงแรมนั้น  
การบริการจำเป็นต้องมีการช่วยเหลือแขกในสถานการณ์ที่สุดิวสัย กรณีเช่นแขกนั่งรถ WEEL CHAIR  
ทางโรงแรมต้องให้ความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ หรือแขกไม่สามารถที่จะสื่อสารในภาษาได้จำเป็นต้อง  
ประสานงานให้ลูกค้าเพื่อเพิ่มความประทับใจให้แก่ลูกค้า นาย ปัญญาพัฒน์ อยู่สมบูรณ์ (ผู้จัดการแผนก  
ต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเฮียเตอร์ เรสซิเดนซ์)

แนวทางในวางแผนและนโยบายองค์กร (Planning and policy) ภายในโรงแรมเพื่อเพิ่มคุณภาพการ  
ให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า นั้น การวางแผนเพื่อให้เป็นนโยบายสำหรับให้พนักงาน  
ท่านในทุกแผนกได้มีส่วนร่วมและปฏิบัติตามอย่างเช่นจัดงานเทศกาลสำคัญในช่วงนั้นเพื่อให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วม  
ในการทำกิจกรรมนั้นๆ เพื่อที่ลูกค้าจะได้มี GOOD MEMORY กับโรงแรมของเราได้แล้วจะทำให้ลูกค้ากลับมา  
พักอีก

แนวทางในการคัดเลือกพนักงานคือพนักงานทุกคนจะต้องมีความพร้อมในการบริการลูกค้าด้วยความ  
เต็มใจและสมัครใจต้องมีบุคลิกภาพที่ดีและต้องสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ค่อนข้างดีเพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อ  
การบริการและช่วยเหลือลูกค้า นางสาว ศรีกัญญา บนสันเทีย (พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบอสโซเทล  
อินท์)

การกำหนดโครงสร้างของการบริหารไว้อย่างมีระเบียบแบบแผนโดยให้พนักงานทุกคนทำความเข้าใจ  
กับองค์กรพนักงานทุกคนควรปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดเพื่อคุณภาพที่ดีต่อโรงแรมและลูกค้า



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

แนวทางในการควบคุมพนักงาน (Controlling) ภายในโรงแรมเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นนั้น

1. ทำให้บริการมีความเป็นมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ
2. กำหนดเป้าหมายการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ชัดเจน เป็นไปได้ และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
3. ให้นักงนทุกคนทำความเข้าใจและยอมรับเป้าหมายการให้บริการอย่างมีคุณภาพ
4. มีการติดตามวัดผลจากการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

แนวทางในการจัดการงบประมาณ (Budgeting) ภายในโรงแรมนั้นทางโรงแรมจะต้องจัดสรรงบประมาณดังนี้

1. จัดงบประมาณในการอบรมสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้กับพนักงาน
2. จัดงบประมาณในการจัดงานสังสรรค์ให้กับพนักงานเพื่อให้มีการสนทนาการระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อลดความขัดแย้งและละลายพฤติกรรมเชิงลบที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ฯลฯ

### ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานคร” สามารถนำไปปรับใช้ได้จริงและก่อให้เกิดผลประโยชน์ในด้านของการพัฒนาคุณภาพและบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

### กิตติกรรมประกาศ

รายงานเรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานครสำเร็จลงได้นี้ เนื่องจากหลายบุคคลหลายท่านได้กรุณาช่วยเหลือให้ข้อมูลเสนอแนะคำปรึกษาแนะนำ ความคิดเห็นและกำลังใจ

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยทุกท่าน คณาจารย์ภายในคณะ อาจารย์ที่ปรึกษาการทำวิจัย อาจารย์

ดร.วีระ วีระโสภณ และสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ รวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ช่วยสนับสนุนการทำวิจัยในครั้งนี้ตลอดมา

### เอกสารอ้างอิง

กรมที่ดิน. (2549). หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน. กรุงเทพฯ : สำนักงานที่ดิน  
ความหมายและประวัติการโรงแรม. [ออนไลน์]. เข้าใช้เมื่อ 18 มีนาคม 2561, จาก  
<http://www.phuketjob.in.th>.

จิรัชญา มณีเนตร. (2553). ไทยศึกษาเพื่อการท่องเที่ยว (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ดร.ณิ คงสุวรรณ. (2542). ความคิดเห็นของนักศึกษาที่ติดต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือ สำคัญสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

- ติน ปรัชญพฤทธิ. (2538). ทฤษฎีองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- บราลี จินตนาสนธิ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงาน ทะเบียน:ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวหิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เบญจวรรณ นพบรรจบสุข. (2543). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยเส้นทางสายเหนือ : กรณีศึกษากรณีด่านพิเศษนครพิงค์การค้นคว้าแบบอิสระ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปานจิต บุรณสมภพ. (2548). ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน.
- พิณ ทองพูน. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้สงขลา : ม.ป.ป. (อัสสัมชัญ)
- พิทยา ว่องกุล. (2541). การปฏิรูปสังคม .กรุงเทพฯ : ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). จิตวิทยาการบริการ.กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- โรงแรมแห่งแรกในสยาม. [ออนไลน์]. เข้าใช้เมื่อ 16 มีนาคม 2561, จาก <http://www.siammanussati.com>.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมี บุคส์พับลิเคชั่นส์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- วิมลสิทธิ์ ทรยางกูร. (2526). พฤติกรรมของมนุษย์กับสภาพแวดล้อม.กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2548). องค์การและการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 6). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ.กรุงเทพฯ : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด.
- เอนก เหลาโชติ. (2547). การบริหารจัดการธุรกิจชุมชน : กรณีศึกษากลุ่มหัตถกรรมตุ๊กตาราชบุรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษาต่อเนื่อง,
- แฮร์โรลด์ คูนต์ซ์ (Harold Koontz) ให้ความหมายของการจัดการ หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์การจัดการนั้น (Harold Koontz อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2523), หน้า 6.)
- AbuKhalifeh & Som (2012). Service quality management in hotel industry: A conceptual framework for food and beverage departments [Electronics version].International Journal of Business and Management, 7(14).
- Assaf, A.G. & Magnini, V. (2012). Accounting for customer satisfaction in measuring hotel efficiency: Evidence from the US Hotel Industry. International Journal of Hospitality Management, 3(3), 642-647.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

- Griffin, Ricky W. (1999). Management. (6th ed). Boston, MA: Houghton Mifflin Company.
- Hussain, R., Nasser, A.A., & Hussain, Y.K. (2015). Service quality and customer satisfaction of a UAE-Based airline: An empirical investigation. Journal of AirTransport Management, 42(1), 167–175.
- Kontis, A.P., & Lagos, D. (2015). Factor framework for the evaluation of multichannel marketing mixes in 5\* City Hotels. Procedia - Social and Behavioral Sciences,175(1), 408-414.
- Stoner, James AF. (1978). Management. New jersey: Prentice-Hall.